MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión de Servicios	**Área**	Área Atención Cliente Interno
Código del Cargo:	3010.	**Código del Puesto:**	3010
Categoría	20	**Nombre del Puesto:**	Profesional PED 1
Nombre del Cargo:	Supervisor Técnico de la Mesa de Servicios	**Reporta a:**	Jefe Área Atención Cliente Interno
Objetivo del Cargo:	Ejecutar funciones en la coordinación y control de actividades que conforman las Oficinas Comerciales, con el fin de resolver consultas técnicas o errores cometidos en la manipulación de los sistemas informáticos, utilizados en dichas oficinas, brindando así la correcta atención de los reportes de usuarios y análisis, resolución o determinación de alternativas de solución de incidentes y consultas propias de la operativa del negocio.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1	Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades y tareas designadas por la jefatura del Área.
			2	Aplicar los procedimientos relacionados con sus actividades.
			3	Generar informes, cronogramas, elaborar minutas de reuniones a las que asiste.
			4	Cumplir con las políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados con el área vigentes, tanto interno como externas.
			5	Confeccionar y presentar informes sobre las actividades realizadas a solicitud de la jefatura.
			6	Participar en reuniones con la jefatura para la asignación de prioridades de tareas o proyectos.
			7	Proponer las posibles modificaciones o ajustes del Área e identificar mejoras en aspectos de procedimientos o normativas.
			8	Participar en proyectos informáticos dentro de su campo de acción, cuando le sea solicitado.
			9	Investigar, crear, proponer y difundir nuevas formas de trabajo y herramientas para la automatización y gestión de los recursos informáticos propios del Área.
			10	Asesorar y brindar apoyo técnico a clientes internos y externos (proveedores y áreas de apoyo y de negocio bancario), así como a las jefaturas en su ámbito de acción.
			11	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES ESPECÍFICAS
			12	Apoyar a la jefatura en las tareas de coordinación técnica del personal de las líneas de soporte.
			13	Realizar para cada nuevo ingreso de personal, un proceso de inducción y acompañamiento en los temas técnicos del área.
			14	Evaluar el desempeño de los operadores de la Mesa de Servicios, a través de evaluaciones periódicas sobre las responsabilidades básicas y conocimientos requeridos e identificar necesidades de capacitación a nivel técnico.
			15	Revisar periódicamente el cumplimiento con respecto a los SLA.
			16	Realizar periódicamente estudios de capacidad de la Mesa de Servicios, para identificar la cantidad de recurso humano y tecnológico que se necesita, en proporción a la demanda de reportes en el periodo.
			17	Resolver las situaciones técnicas que se presenten con los usuarios de las diferentes aplicaciones, en caso de que nos se cumplan los tiempos de atención o existan inconformidades con el servicio brindado.
			18	Analizar los incidentes críticos y recurrentes durante el mes, para determinar tendencias que deban ser trabajadas a nivel de problemas.
			19	Realizar la revisión y generación de informes de accesos a los sistemas del Banco, para los diferentes usuarios del personal del Área.
			20	Evaluar y verificar la calidad de los reportes que son generados en la Mesa de Servicios, validando que la solución técnica que se le da a los incidentes y solicitudes sea la correcta y que en el caso de los incidentes, que el artículo de conocimientos (pasos técnicos de cómo se resolvió el incidente), sea el correcto.
			21	Orientar y apoyar al personal del Área en las dudas técnicas que tengan, en la atención de los reportes que se reciben en la Mesa de Servicios.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			22	Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			23	23.Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			24	Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			25	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			26	Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			27	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			28	Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			29	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON SUGEF
			30	Según el Acuerdo SUGEF 14-17 "Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información", el cual establece los requerimientos mínimos para la gestión de tecnología de información que deben de acatar las entidades supervisadas y reguladas del sistema financiero costarricense y en concordancia con la Ley de Control Interno, Capítulo III, Sección I "Deberes del jerarca y los titulares subordinados", capítulo 12,13 y 14, este puesto es responsable del desarrollo de las actividades y tareas que le asignen velando por un adecuado ejercicio del mismo, debe garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones que le corresponde ejecutar tomando las medidas correctivas en beneficio de la institución. Por el nivel del puesto deberá promover mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno en la gestión que le corresponde realizar. Debe procurar mantener las operaciones con un nivel de riesgo aceptable.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Bachillerato en Ingeniería de Sistemas u otra carrera afín relacionada con las funciones del puesto.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en actividades propias a las descritas.
CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**	

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Inglés técnico
	2. Conocimiento de las leyes nacionales aplicables al Conglomerado
	3. Conocimiento de normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad del Conglomerado
	4. Conocimiento de paquetes de ofimática
	5. Conocimiento de las herramientas utilizadas en el área
	6. Conocimiento de los sistemas transaccionales utilizados en el Banco
	7. Conocimiento de normativa externa de SUGEF, SUGEVAL, SUPEN
	8. Conocimientos de COBIT 4.1 o superior relacionados con el enfoque hacia el soporte a usuarios de TI
	9. Conocimientos de ITIL 3 o superior relacionados con el enfoque hacia el soporte a usuarios de TI
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**

COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: PROFESIONALES SOPORTE			
CODIGO	**Cardinales**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	**Gerenciales**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**Negocio**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	**Soporte**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**Se crea el perfil mediante el oficio DIRCH-1378-2017 (30-10-2017), aprobado por la Gerencia General Corporativa.** **Se incluyen Funciones de Riesgo las cuales se incorporan a los perfiles con la aprobación de la Gerencia General Corporativa, emitida en el HT-493-GGC-2019, de fecha el 14 de octubre 2019. Referencia: DIRGE-689-2019 / DIRCH-1477-2019.**				